

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan pelanggan aktif pengguna *fintech* Flip di Kota Bekasi, berdasarkan *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* secara keseluruhan / simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,000) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05. Adapun rumus persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 3,640 + 0,541X_1 + 0,193X_2$, yang artinya arah pengaruhnya positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Variabel *Perceived Ease of Use* secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,000) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05.
3. Variable *perceived risk* secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan dengan nilai probabilitas/ sig (0,001) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka yang dapat penulis sarankan untuk *fintech* Flip adalah :

1. Sebaiknya aplikasi *fintech* Flip harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan kembali atas kualitas produk dan fitur serta pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan begitu, konsumen akan merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas dalam penggunaan.
2. Bagi pihak Flip.id diharapkan dapat memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan (nasabah) mengenai kemudahan penggunaan *fintech* Flip.
3. Selain itu, pihak Flip.id wajib meningkatkan perlindungan terhadap data pengguna *fintech* Flip untuk menghindari risiko yang tidak diharapkan.